Niveau(x) d'enseignement: 8 Numéro EDUQ : 8970509
Centre d'intérêt: 520

Doré, Huguette.

"Le support à l'étudiant à distance" / par Huguette Doré et Jacquie Poissant.. -- [Montréal] : Université de Montréal, Section d'andragogie, 1984.
p. 21-77 ; 28 cm.

Bibliogr.: p. 76-77. "In" Cahiers d'éducation à distance. 1, Aide à l'apprentissage.

Vedette(s)-secondaire(s): Poissant, Jacquie • Université de Montréal. Section d'andragogie

---

Descripteur(s): Téléenseignement • Aide pédagogique individuelle • Services aux étudiants • Universitaire (Ordre d'enseignement)

Après avoir décrit le mode de support qu'offrent 19 universités aux étudiants ayant opté pour l'enseignement à distance, les auteures présentent une synthèse des données recueillies en identifiant les types de support (matériel auto-suffisant, tutorat, counseling, consultation, counseling industrialisé), les moyens utilisés pour apporter le soutien aux étudiants, les outils pédagogiques et les ressources physiques et humaines auxquels les étudiants ont accès. On dégage ensuite de cet ensemble des courants et des modèles d'éducation.

Type de document: r

R>

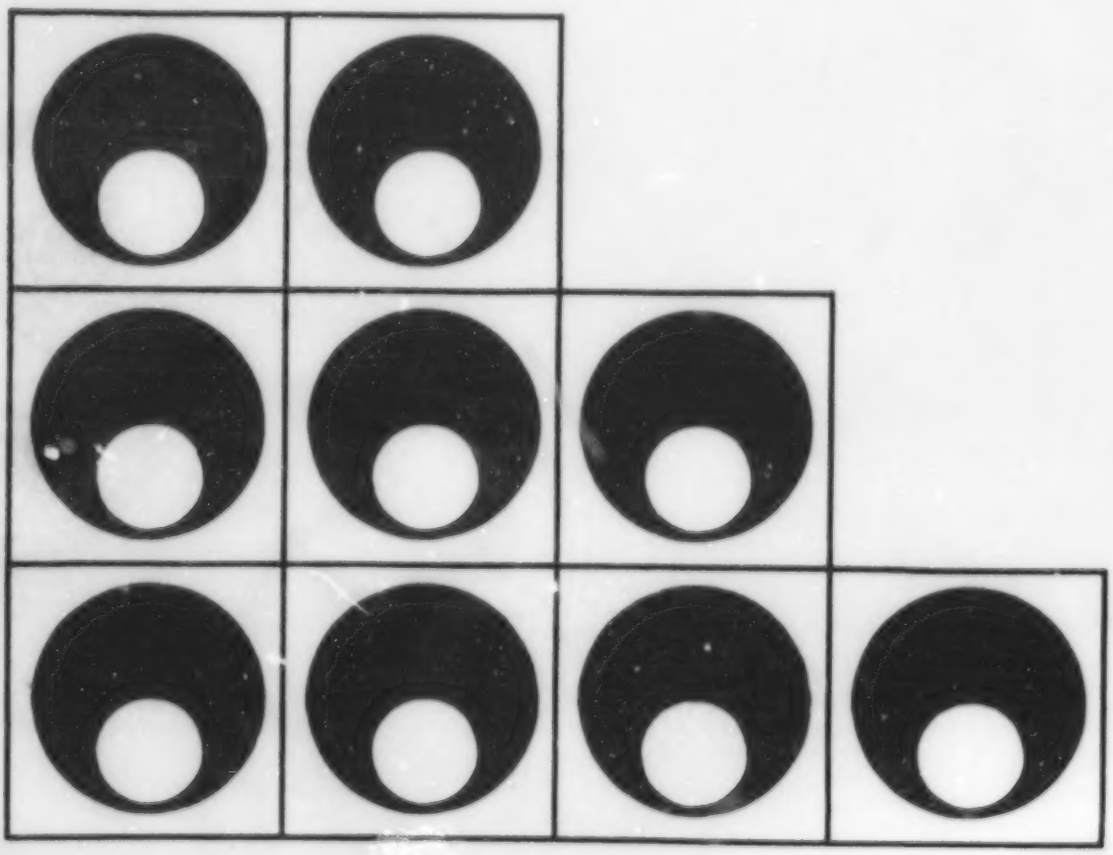
EDUQ
8970509

CAHIERS D'ÉDUCATION À DISTANCE

Gabrielle CANTIN et Pierre ROBINEAULT

1. AIDE À L'APPRENTISSAGE

- De certains concepts en éducation à distance ..... G. CANTIN
- Le support à l'étudiant à distance ..... H. DORE et J. POISSANT
- Le face à face en éducation à distance ..... M. MADDEN
- Le téléphone, média au service de ..... M. CLICHE



FACULTÉ DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION
ANDRAGOGIE

CAHIERS
D'EDUCATION A DISTANCE

Gabrielle CANTIN et Pierre ROBINEAULT

1. AIDE A L'APPRENTISSAGE

. De certains concepts en éducation à distance.....G. CANTIN

. Le support à l'étudiant à distance.....H. DORE
.....J. POISSANT

. Le face à face en éducation à distance.....M. MADDEN

. Le téléphone, média au service de l'enseignement à distance.....M. CLICHE

Section d'andragogie
Faculté des sciences de l'éducation
Université de Montréal

La Librairie de l'Université de Montréal

1984

DEPOT LEGAL - 2e TRIMESTRE 1964
BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU QUEBEC
BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU CANADA

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier Monique CLICHE, Huguette DORE, Michel MADDEN et Jacquie POISSANT, qui nous ont permis d'utiliser leur texte pour en faire ce cahier sur l'AIDE A L'APPRENTISSAGE en éducation à distance.

Nous sommes très reconnaissants à Madeleine GAUTHIER qui a pris à coeur la dactylographie et la présentation matérielle de ce cahier dans un laps de temps record.

TABLE DES MATIERES

Remerciements..... 2

Table des matières..... 3

Présentation..... 4

. De certains concepts en éducation à distance
par Gabrielle CANTIN..... 6

. Le support à l'étudiant à distance
par Huguette DORE et Jacquie POISSANT.....21

. Le face à face en éducation à distance
par Michel MADDEN.....64

. Le téléphone, média au service de l'enseignement à distance
par Monique CLICHE.....78

PRESENTATION

Cours par correspondance, enseignement télévisé, apprentissage informatisé, radio communautaire, ... sont autant d'expressions parmi les plus courantes, utilisées dans nos milieux d'éducation, pour désigner des modes d'intervention créés dans le but de favoriser l'apprentissage des adultes, sans qu'ils aient à quitter leur environnement habituel. Ces divers modes d'intervention se retrouvent ordinairement sous les expressions plus génériques de formation à distance, enseignement à distance, télé-enseignement, apprentissage à distance, ...

Les responsables de cette série de cahiers ont choisi d'utiliser le terme Education à distance, qui a l'avantage d'être connu internationalement (surtout dans sa forme anglaise de Distance education) et qui rencontre en général l'assentiment des spécialistes du domaine.[1]

En éducation à distance, les écrits sont nombreux et de type varié. Ils proviennent aussi de divers pays et la langue de communication internationale est l'anglais. Bien que les auteurs en éducation à distance apportent un soin tout particulier à se référer aux autres travaux déjà faits, et que des synthèses s'élaborent ainsi graduellement, il reste encore souvent aux personnes

---

1 Au Congrès de Vancouver, en 1982, le nom de International Council for Correspondence Education (ICCE) a été changé en celui de International Council for Distance Education (ICDE). Des articles ont été écrits pour justifier ce changement.

responsables de l'éducation à distance, le soin de faire le point sur les connaissances actuelles, dans des sujets d'intérêt et d'utilité pour la pratique.

Les premiers cahiers de cette série sont constitués en majeure partie de travaux faits par des étudiants de maîtrise et de doctorat en andragogie, dans les activités du cours Méthodes d'apprentissage à distance. Ces travaux ont nécessité une recherche de documents souvent difficiles à repérer et ils ont été réalisés dans le cadre de contraintes personnelles et académiques qui ont empêché les auteurs de satisfaire à toutes les exigences techniques de ce genre de publication. Le mérite de ces travaux reste cependant certain. Ils représentent une vue d'ensemble sur un sujet, et de ce fait, ou ils donnent une idée de l'état d'une question en particulier, ou ils peuvent servir de point de départ pour explorer plus avant un sujet. Ils ont aussi le mérite, dans la tradition des écrits sur l'éducation à distance, d'offrir de bonnes bibliographies et de contribuer ainsi au regroupement de l'information sur divers sujets.

Les responsables des cahiers, pour leur part, ont révisé les textes pour en uniformiser la présentation, pour vérifier l'exactitude de certains faits ou de certains éléments bibliographiques, pour clarifier des expressions, ou encore pour éliminer des répétitions. Ces tâches ont cependant été accomplies avec l'intention de respecter l'idée et la recherche des auteurs.

Gabrielle Cantin et Pierre Robineault

LE SUPPORT A L'ETUDIANT A DISTANCE

par

Huguette Doré et Jacquie Poissant

INTRODUCTION

Dans le cadre de notre travail sur les méthodes d'apprentissage à distance en éducation des adultes, nous avons choisi de traiter le thème: support à l'étudiant à distance. En fait, la question qui nous préoccupe et à laquelle nous voulons répondre est la suivante:

> Qu'est-ce que les organismes mettent en place pour offrir un support pédagogique à l'étudiant dans sa formation à distance, compte tenu des différents modèles didactiques d'éducation à distance identifiés par Keegan?

Pour répondre à notre question, il a fallu d'abord chercher dans la documentation disponible, de l'information sur le support pédagogique mis en place par les institutions de formation à distance. Nous étions à la recherche de toute information concernant le support accordé à l'étudiant dans son acte d'apprentissage, dans sa relation avec les instruments d'apprentissage mis à sa disposition et l'organisme qui les lui fournit.

L'information principale à ce sujet a été recueillie dans les petits fascicules de rapports-recherche de l'Open University

et dans le compte-rendu du congrès international sur la formation à distance de 1982, tenu à Vancouver en Colombie-Britannique, qui a consacré un chapitre entier à la notion de support.

C'est la documentation disponible qui a déterminé le choix des institutions. Nous en avons relevé 19 au total; il s'agit surtout d'universités. Nous avons un éventail d'institutions situées un peu partout à travers le monde.

Nous travaillons avec ce matériel et nous avons le souci de ne retenir, dans cette recherche, que l'information que nous avons lue et traduite. En effet, la documentation est en langue anglaise, et nous avons rencontré des difficultés dans la traduction et l'interprétation des termes. Nous tenons à mentionner que l'information que nous avons sur les institutions est parcellaire; elle ne nous donne pas une vision globale de ce qui se fait dans chaque organisme. Nous croyons tout de même avoir décelé les grandes lignes et tendances de ce qui se fait comme support en éducation à distance.

Nous avons donc recueilli l'information disponible pour chaque institution. Cette information, nous l'avons traduite dans un tableau-synthèse reproduit à la fin de ce travail et donnant une vue d'ensemble sur le support offert par les institutions de formation à distance (type, moyens, outils, environnement, ressources), pour chacune des institutions retenues.

Nous avons ensuite tenté d'identifier les courants et modèles didactiques à partir des éléments de support recueillis, puis fait le parallèle entre les éléments de support et les modèles didactiques.

Le résultat de cette cueillette et l'organisation de notre information donne une vue d'ensemble de ce que des institutions à travers le monde mettent en place pour offrir un support à l'étudiant et lui assurer des conditions facilitantes d'apprentissage.

I. LES PRATIQUES DE SUPPORT A DISTANCE

Chaque institution met en place un mécanisme qui lui est propre, compte tenu de sa spécificité et des besoins de sa clientèle.

Nous voulons, dans les lignes qui suivent, rapporter l'expérience de chacune d'elles en tentant d'isoler ce qu'elles offrent comme support, comment elles le font, qui le fait et retenir ce qui semble spécifique à chacune, ce sur quoi elles mettent l'accent.

University of New England (UNE), Australia

Cet organisme a mis sur pied un projet spécial de support par des pairs, UNE Project. Il s'agit d'un réseau de conseillers recrutés parmi les étudiants gradués. Le rôle de ces conseillers a été décrit de la façon suivante:

- animer des rencontres,
- dresser la liste des ressources locales,

. mettre sur pied un système d'échange de volumes,

. organiser des activités sociales impliquant les familles.

Ce qui est intéressant à retenir de ce projet, c'est l'utilisation des pairs dans le support.

Université d'Athabasca, Alberta, Canada

Cette institution offre des cours par correspondance et privilégie le contact de personne à personne, écrit ou téléphonique à cause des facteurs suivants:

. étendue du territoire,

. faible densité de population,

. inscription à une variété de cours,

. système d'inscription ouvert (1er jour du mois).

Ce qui caractérise le support dans cette institution, c'est le souci de répondre adéquatement à l'étudiant, compte tenu des contraintes, par l'écrit et le téléphone.

Open Learning Institute, British Columbia, Canada

Cet organisme est un organisme d'Etat. Il a adapté le modèle de l'Open University à sa réalité: territoire étendu, faible densité de population et hétérogénéité de la clientèle. Les éléments suivants ont influencé le choix du support:

. accent sur l'utilisation du téléphone,

. distinction des rôles de tuteur et de conseiller.

Tuteur: spécialiste du contenu, qui intervient au niveau de la matière.

Conseiller: oriente et assiste l'étudiant dans ses difficultés d'apprentissage, organise des rencontres avec des pairs, est le point de contact entre l'organisme et l'étudiant, se trouve au centre régional et suit l'étudiant tout au long de sa formation.

Le matériel pédagogique utilisé est en grande partie l'imprimé avec un complément audio ou vidéo.

La spécificité de cet organisme repose dans son choix de mettre l'accent sur le support accordé à l'étudiant par téléphone ou par la présence continue d'un conseiller au centre régional.

North Island College, British Columbia, Canada

Cette institution offre à l'étudiant un service de cours selon une formule ouverte, dans laquelle il a le choix de travailler seul avec un matériel auto-suffisant, ou avec le support d'un tuteur.

Un matériel auto-suffisant (imprimé et audio-visuel) est remis à l'étudiant au moment de son inscription et l'étudiant communique avec l'institution à la remise de ses travaux. Les ressources suivantes sont à la disposition des étudiants:

. des tuteurs sont disponibles pour des rencontres;

. des centres d'études, répartis dans les grandes villes permettent aux étudiants de se rencontrer, d'étudier, d'avoir accès à une bibliothèque, à de l'équipement audio-visuel ou au laboratoire;

des tuteurs et du personnel non professionel répondent à leurs besoins;

. des unités mobiles (mini-centres roulants) gérés par un tuteur-chauffeur se déplacent dans les régions éloignées.

La spécificité de cette institution, c'est de tenir compte des besoins des étudiants et particulièrement des étudiants éloignés en mettant un centre roulant à leur disposition.

Télé-Université, Québec, Canada

Ce organisme met l'accent sur le support à la personne, autant que sur le matériel comme dans le modèle Open University.

Il a opté pour une approche pluraliste de support à l'étudiant. Le support, c'est d'abord le matériel, puis l'aide apportée à l'étudiant dans des rencontres de groupe:

. ateliers régionaux où 15 ou 20 étudiants et un animateur visionnent du matériel audio-visuel, discutent et travaillent;

. cellules d'études locales où 2 à 5 étudiants se regroupent et ont accès par téléphone à une personne ressource.

Lorsqu'il est impossible d'organiser des rencontres, il y a possibilité de téléconférences mettant en relation, de leur domicile, 4 à 8 étudiants et un animateur. Il y a aussi possibilité de tutorat téléphonique, de personne à personne.

La spécificité de cet organisme semble être le souci de contact avec la personne, dans une approche pluraliste.

Universidad Estatal a distancia, Costa Rica

Cette université s'inscrit dans le modèle Open University et se situe dans le courant du support à la personne.

Les services de support à l'étudiant peuvent être offerts, soit dans des centres locaux, soit dans une région, ou au centre même de Costa Rica. A ces centres, l'étudiant peut cueillir son matériel de cours, remettre ses travaux pour correction et reprendre ses travaux corrigés.

Un service de counselling est mis en place, avec les fonctions suivantes: donner des conseils aux candidats, initier les nouveaux étudiants, donner des explications concernant le système d'enseignement, aider l'étudiant à faire son choix de programme, aider l'étudiant à développer ses capacités intellectuelles et à maintenir sa motivation, ainsi que faciliter les activités de groupe.

Les personnes en place pour donner du support sont un tuteur-coordinateur et un tuteur-matière. Le tuteur-coordinateur discute avec l'étudiant de ses problèmes concernant ses études et de ses façons de faire. Il fait la compilation des notes des travaux et des examens. Il crée aussi un contact avec l'étudiant par téléphone. Le tuteur-matière donne à l'étudiant deux fois deux heures de support par mois.

La conception ou la compréhension du rôle de tuteur à

Costa Rica est qu'il agit comme un professeur et qu'il est chargé de l'évaluation des apprentissages.

L'accent mis sur le counselling paraît être la spécificité de cette institution.

The National Extension College, Cambridge, England

En plus de fournir à l'étudiant du matériel auto-suffisant, le NEC voit à offrir à ses étudiants un service centré sur la personne. Il est demandé au tuteur d'établir une relation personnelle avec chaque étudiant, ce qui favorise les échanges. Des rencontres de support individuelles sont prévues.

Dans ce modèle de cours par correspondance, l'accent est mis autant sur le support à la personne que sur le matériel et cela semble être la spécificité de cette institution.

Open University, England

La structure de cet organisme est devenue un modèle didactique. Ce qu'il a de particulier, c'est qu'il accorde de l'importance à la fois au matériel et à la relation de médiation des tuteurs et des conseillers avec les étudiants.

Le document que nous avons consulté élabore beaucoup sur la fonction de médiation.

. Dès la première année d'études (foundation year), un tuteur-conseiller est mis à la disposition de l'étudiant pour des rencontres

concernant la matière et d'autres sujets. L'étudiant peut également communiquer avec lui par écrit ou par téléphone. Le tuteur-conseiller annote et commente les travaux. Le même tuteur-conseiller conserve son rôle de conseiller auprès de l'étudiant tout au long de sa formation.

- Plus tard (post foundation courses), l'étudiant est en contact avec divers spécialistes du contenu, disponibles pour des rencontres individuelles de tutorat ou des contacts écrits ou téléphoniques.

- L'étudiant a accès à des centres d'études pour du tutorat, des groupes d'études, des activités sociales et des laboratoires.

Université de Joensuu, Finlande

Cette université offre des cours selon le modèle Open University. Un professeur qualifié est désigné pour diriger la formation en collaboration avec l'université.

Un groupe de 3 à 10 personnes qui désirent s'inscrire dans telle discipline forment un cercle d'études. Le cercle est autonome:

- il choisit ses méthodes d'apprentissage,
- il se fixe un horaire de travail,
- il détermine la durée de sa formation.

Le cercle se réunit régulièrement pour des cours et séminaires. Les membres travaillent individuellement avec des volumes, du matériel audio-visuel, des programmes radio et télédiffusés. Le professeur rend visite régulièrement au cercle et est disponible pour des cours, discussions, consultations, examens.

Nous pouvons déduire que cette université fonctionne selon le modèle de consultation, que l'accent est mis sur la personne et que le cercle d'études dirigé par un professeur est le moyen privilégié de support.

Karl Marx University, Leipzig, German Democratic Republic

L'université Karl Marx favorise le type de cours par consultation, cela est différent des cours par correspondance. Cependant, les cours de ces deux modèles sont basés sur la qualité du matériel imprimé et sur le support audio-visuel.

Les enregistrements d'émissions de télévision en circuit fermé, ainsi que la diffusion d'émissions éducatives à la télévision nationale, sont des outils d'apprentissage pour l'étudiant.

Des rencontres de consultation servent à préparer et à vérifier le travail de l'étudiant. Ces cours comportent des conférences, des laboratoires et des examens.

Les contacts personnels établis entre les étudiants et les professeurs dans les rencontres de consultation et les séminaires aident à développer la personnalité de l'étudiant et à promouvoir sa créativité.

La spécificité de cette institution, c'est la consultation.

Free University of Iran

Cette institution s'inscrit dans le modèle Open University et met l'accent sur le service à la personne.

Les outils pédagogiques utilisés sont les imprimés, les enregistrements d'émissions radiophoniques et télévisées, disponibles au centre d'études local.

Le centre, élément de support important, joue un rôle de service à la communauté. On y retrouve une bibliothèque et de l'équipement audio-visuel. Un tuteur conseille les étudiants sur des problèmes d'ordre social et familial qui pourraient nuire à leur évolution; il anime également des rencontres.

La spécificité de cette institution, c'est le rôle que joue l'animation au centre d'études mené par le tuteur.

The Everyman's University, Israël

Cette institution fonctionne selon le modèle des cours par correspondance.

L'accent est mis sur la production de matériel pédagogique d'une très haute qualité.

Les étudiants doivent terminer leurs travaux pendant l'année en cours. Les travaux sont corrigés par un ordinateur ou par un tuteur. Des commentaires sur le travail sont retournés à l'étudiant

qui peut entrer en contact avec le tuteur, au centre ou par téléphone.

. Les outils pédagogiques sont les programmes de télévision, les programmes de radio, l'enregistrement d'émissions de radio, les kits auto-suffisants, la collection de volumes spécialisés, les 23 centres d'études à travers le pays avec bibliothèque et laboratoire.

Un tuteur engagé à temps partiel donne environ cinq rencontres de tutorat (individuel) par cours.

Il existe à Everyman's University, un système de téléphone pour faciliter le contact avec l'étudiant.

La correction et les commentaires faits par un ordinateur ou un tuteur, sur les travaux des étudiants, la production de matériel de très haute qualité, le support à la personne offert dans des rencontres individuelles avec le tuteur, sont la spécificité de cet organisme.

Université de Nairobi, Kenya

Le modèle de cette institution est celui des cours par correspondance. Le matériel auto-suffisant joue le rôle de tuteur. Des émissions radiophoniques hebdomadaires complètent une ou deux leçons par cours. Des petits cours en résidence ont lieu en août. Il y a possibilité d'enseignement face à face, alors que les tuteurs visitent les villages pour y exercer leurs fonctions et y rencontrer de futurs candidats lors de séances publiques.

La spécificité de cet organisme est l'accent mis sur le matériel en remplacement du tuteur.

University of Lagos Correspondence and Open Studies, Nigeria

Le modèle suivi est celui de la consultation.

En 1977-78, 15 centres d'études sont en place au service de l'étudiant. Ces centres permettent à l'étudiant de rencontrer d'autres étudiants, de créer un contact direct avec le tuteur. Au centre d'études, l'étudiant prend sa documentation, travaille en laboratoire, utilise des volumes de référence, des enregistrements de programmes radio, ...

Des séminaires de fin de semaine sont organisés par l'université, et conçus en collaboration avec les tuteurs; des cours en résidence (intensifs) sont dispensés une fois par année; des cours d'introduction d'une semaine sont offerts à l'étudiant afin de l'intégrer au centre.

Durant les longues vacances, un cours de trois semaines est organisé, essentiellement centré sur le contenu académique.

La spécificité de l'institution est la consultation par les rencontres de groupe et le contact direct avec la personne.

Institute of Distance Education, Sri Lanka

Le modèle est celui des cours par correspondance.

L'université de Sri Lanka est divisée en cinq campus. Le centre principal est situé à Slide. Les ressouces du centre étant limitées, le support offert à l'étudiant est modeste,

- des fins de semaine de tutorat,
- des commentaires écrits produits par le tuteur à la suite de la présentation des travaux, cela selon un modèle standard de réponses,
- le contact écrit se passe selon la formalité suivante: une feuille de commentaires, les notes, un modèle de réponse et les prochains travaux sont expédiés à l'étudiant.

Le matériel est envoyé à l'étudiant par la poste qui assure un service efficace et rapide.

Le contact écrit est la spécificité de l'institution.

University of Lund, Swudan

Le modèle est celui des cours par correspondance.

A cette université, trois types de support sont offerts à l'étudiant:

- les travaux des étudiants sont corrigés par les tuteurs,
- un support téléphonique est offert à l'étudiant et ce support est exploité au maximum; il s'agit de l'enseignement par téléphone, de conférences téléphoniques, de tutorat téléphonique et de messages enregistrés,

. des contacts directs avec l'étudiant sont possibles par l'organisation de groupes de rencontres.

Le téléphone est l'outil principal de support à l'étudiant dans cette institution.

Technical Home Study School, University of Chicago

Il s'agit ici de cours par correspondance et l'accent est mis sur le matériel qui doit présenter les caractéristiques suivantes:

. être de présentation claire, structurée et avoir un déroulement logique,
. être à la portée de l'étudiant (dans les termes utilisés),
. être de ton encourageant,
. contenir des éléments d'auto-examen.

Après avoir complété les questions d'examen, l'étudiant fait part des difficultés rencontrées à son instructeur qui lui retourne les documents corrigés et annotés.

La spécificité de cette institution est l'utilisation exclusive du matériel et du contact écrits.

Universidad Nacional Abierta, Caracas, Venezuela

Les étudiants qui s'inscrivent à cette université passent d'abord des tests diagnostiques et puis s'inscrivent à un cours d'introduction leur faisant découvrir les ressources disponibles dans leur milieu, leur donnant de l'information sur l'institution et une

méthode de travail personnel.

L'outil pédagogique privilégié est le matériel autosuffisant sous forme d'imprimés, de kits expérimentaux, de guides de correction et de guides d'étude. D'autres médias sont aussi utilisés, comme la radio et la télé.

L'étudient a accès à un centre local dans lequel se trouvent une bibliothèque et de l'équipement et où il peut rencontrer son tuteur et son conseiller. Une attention spéciale est apportée à l'étudiant au niveau du matériel écrit, des rencontres et des conversations téléphoniques avec le tuteur.

Nous pouvons déduire que cette institution s'inscrit dans le courant dont l'accent est mis sur le matériel, dans un modèle de cours par correspondance, et qu'elle apporte une attention spéciale au contact avec l'étudiant.

Fernuniversität, Hagen, West Germany

Nous avons recueilli du matériel nous permettant de faire deux présentations sur le support offert par cette institution: l'une concernant le support en général et l'autre concernant un projet spécial de support, le projet STEB.

Le support d'une façon générale

Cette institution peut se caractériser par sa forme de tutorat régional. Les centres régionaux sont des centres administra-

tifs et l'étudiant n'y est pas invité. Ces centres sont composés du personnel administratif et du secrétariat. Dans chaque centre régional, un ordinateur est relié à un ordinateur central. Il y a aussi une bibliothèque et un entrepôt de matériel audio-visuel.

Chaque centre régional est responsable de vingt centres d'études. Aux centres d'études, il y a des salles de conférence. Les centres sont ouverts à l'étudiant les soirs de la semaine et parfois en fin de semaine, pour des rencontres formelles et informelles de groupe.

Personnel de support

La coordination et la supervision du tutorat sont réalisées par une équipe de tuteurs. A l'université, chaque faculté (arts, sciences sociales, ...) a dans chaque région, un "staff tutor" responsable de l'organisation du tutorat.

Conseillers-chefs

Chaque centre régional offre les services de quatre à six conseillers-chefs. Leur rôle consiste à donner du support aux tuteurs-conseillers.

Tuteurs-conseillers

Le tuteur-conseiller est la ressource directe pour l'étudiant. Son rôle consiste à offrir un support par l'écrit et le téléphone, un support dans la relation face à face et du counselling. Il corrige les travaux de l'étudiant et donne des commentaires.

Tuteurs des cours

Le rôle des tuteurs de cours est le même que celui du tuteur-conseiller.

Ordinateur

Chacun des 13 centres régionaux a un ordinateur relié à un ordinateur central. Un fichier est construit pour chaque étudiant. Il fait la correction des travaux et donne des commentaires.

La spécificité de l'institution est la structure hiérarchisée mise en place pour offrir un support personnalisé à l'étudiant. L'ordinateur joue le rôle d'un tuteur, c'est ce que nous appelons le tutorat industrialisé.

Le projet STEB

Nous voulons mentionner un projet spécial de support mis sur pied par cet organisme: le projet STEB.

L'objectif de ce projet est de développer un système de counselling industrialisé en mettant l'accent sur le contact de personne à personne avec la technologie moderne, l'ordinateur.

L'organisme identifie les besoins des étudiants. Ils doivent connaître le fonctionnement du système et être en mesure d'évaluer leur situation et leurs besoins d'apprentissage. L'organisme a tenté de répondre aux besoins par le projet suivant:

- un cours d'introduction (How to Study) et d'initiation à la méthodologie utilisée dans les cours, avec le plus d'information personnelle à l'étudiant,
- l'ordinateur programmé pour répondre à une quantité de problèmes même d'ordre personnel, compte tenu de l'information que lui a fournie l'étudiant.

Ce qui caractérise ce projet, c'est que l'ordinateur est le support priviligié pour l'étudiant.

II. LES ELEMENTS DE SUPPORT RELEVES DE CES PRATIQUES

Il ressort de nos lectures que les institutions offrent du support à l'étudiant en mettant en place un contexte physique: des centres d'études aménagés, des moyens de contact, du matériel écrit, audio et vidéo, un service s'adressant à la personne ou au groupe, du matériel et des ressources humaines remplacées, dans certains cas, par l'ordinateur. Cela en vue d'assurer l'apprentissage de l'étudiant à distance.

Nous tenterons, dans ce chapitre, de faire un relevé détaillé de ces éléments de support en regroupant notre information de la façon suivante:

- types de support,
- moyens de support,
- outils pédagogiques,
- environnement,
- ressources.

Nous regroupons cette information dans un tableau-synthèse présenté à la fin du travail et intitulé Le support en éducation à distance. Les lignes qui suivent expliquent le sens que nous attribuons à chacun des titres susmentionnés. Nous ferons de même pour chacun des sous-titres que nous leur avons rattachés puis, nous ferons une analyse du contenu de notre grille à partir de l'information relevée au chapitre I, pour chacun des titres et sous-titres.

En dernière partie de ce chapitre, nous établissons des relations entre les divers éléments du tableau.

1. Types de support

Nous regroupons dans cette catégorie les termes qui caractérisent ce sur quoi les institutions mettent l'accent dans leur offre de services à l'étudiant. Il peut s'agir de

- matériel auto-suffisant,
- tutorat,
- counselling,
- consultation,
- counselling industrialisé.

1.1 Matériel auto-suffisant

Une caractéristique de l'éducation à distance, c'est que l'étudiant se retrouve seul avec son matériel. Les organismes tiennent compte de cet élément dans la conception, la planification, l'élaboration, la structure et la présentation de ce matériel. Bien

souvent, le matériel remplace le formateur. Il est alors considéré comme une forme, un type de support en soi et une attention spéciale est apportée à la production et à la distribution de ce matériel.

Nos données nous révèlent que 8 institutions sur 19 utilisent ce type de support et 7 le privilégient.

1.2 Tutorat

Ce type de support se définit par l'utilisation d'une personne-ressource nommée tuteur. Elle est surtout expert-matière et son rôle consiste à

. corriger les travaux des étudiants,

. rencontrer les étudiants individuellement ou en groupe, afin de leur fournir un support spécifique concernant le contenu, d'où notre expression: expert-matière.

Il est à noter que 11 organismes ont adopté cette forme de support et que le Sri Lanka, entre autres, en fait un point central de soutien.

1.3 Counselling

Ce type de support se veut une aide à l'étudiant centrée sur les dimensions suivantes:

. information à l'étudiant,

. orientation de l'étudiant,

. rôle conseil.

Six institutions ont choisi d'offrir ce type de support plus global à l'étudiant et 2 de ces institutions en ont fait leur point fort.

1.4 Consultation

Ce type de support se réfère à un soutien, une aide apportée à un groupe d'étudiants dans l'élaboration du contenu, de la démarche et des moyens d'apprentissage. La spécificité de ce type de support est le contact direct avec le groupe et l'absence de matériel et de contenu au départ.

Sur les 20 projets consultés, 4 favorisent la consultation et 2 la priorisent.

1.5 Counselling industrialisé

Ce type de support favorise l'utilisation de la technologie moderne, de l'ordinateur. L'ordinateur est l'outil principal de support à l'étudiant. Il joue un rôle analogue à celui du tuteur. Il corrige les travaux des étudiants, émet des commentaires et assure à une institution ayant une vaste clientèle, des services rapides et efficaces.

Cet outil est utilisé dans 3 projets. A la Fernuniversität en particulier, le projet SIKE est basé sur l'utilisation de l'ordinateur, lui fait jouer le rôle de tuteur et celui de conseiller également.

Si on regarde le support d'une façon générale, on peut dire que

- deux types de support dominent: le matériel auto-suffisant et le tutorat,
- le tutorat est, dans 5 institutions, complété par le counselling,
- sept institutions portent leur attention principalement à produire un matériel de haute qualité et à rendre ce matériel auto-suffisant.

2. Moyens de support

Par moyens, on entend le support technique, le canal par lequel l'institution fait passer l'aide ou le soutien apporté à l'étudiant.

Les moyens sont directement reliés au support privilégié par l'institution.

Notre cueillette d'information nous a permis d'identifier une variété de moyens:

- écrit,
- téléphone,
- face à face,
- téléconférences,
- conférences, cours,
- prétests, cours d'introduction,
- cours intensifs,

. cercles d'études,

. cellules locales,

. rencontres de groupe,

. activités sociales.

Ces moyens représentent des façons d'entrer en contact avec l'étudiant et ils sont utilisés dans le contact direct ou indirect, le contact individuel et de groupe.

Le contact direct ou indirect

Notre critère de sélection pour établir cette répartition, c'est la distance physique entre l'étudiant et l'institution. Compte tenu de ce critère, nos moyens se répartissent de la façon suivante:

Tableau 1. - Utilisation des moyens de contact direct ou indirect

Moyens	Contacts (Institutions n=19)	
	direct	indirect
écrit		9
téléphone		11
face à face	8	
téléconférences		2
conférences, cours	4	
prétests, cours intro		3
cours intensifs	4	
cercles d'études	4	
cellules locales	2	
rencontres de groupe	7	
activités sociales	3	

Le contact individuel et de groupe

Certains des moyens relevés se font sur une base individuelle, d'autres de groupe. Compte tenu de ce critère, nos moyens se répartissent de la façon suivante

Tableau 2. - Utilisation des moyens de contact individuel et de groupe

Moyens	Contacts (Institutions n=19)	
	individuel	groupe
écrit	9	
téléphone	11	
face à face	8	
téléconférences		8
conférences, cours		2
prétests, cours intro	3	3
cours intensifs		4
cercles d'études		4
cellules locales		2
rencontres de groupe		7
activités sociales		3

Le cours d'introduction, dans le projet STEB, par exemple, se fait de façon individuelle, alors que d'autres organismes le font en groupe. Il peut alors être considéré sous ces deux aspects. Il en va de même pour le face à face.

Par l'étude de nos données, nous constatons que plus d'institutions accordent un intérêt aux moyens favorisant un contact direct avec l'étudiant (voir tableau 1). Les organismes paraissent faire des

efforts pour pallier au manque de contact entre l'étudiant et l'organisme.

Cette constatation est la même pour ce qui est du contact individuel ou de groupe et nous relevons que plus d'institutions favorisent les moyens centrés sur le groupe (voir tableau 2).

Voici l'ordre dans lequel les moyens sont utilisés par les institutions:

téléphone	11
écrit	9
face à face	8
rencontre de groupe	7
conférence - cours	4
cours intensif	4
cercle d'études	4
activité sociale	3
cellule locale	2
téléconférence	2

Les institutions mettent l'accent sur le contact téléphonique (téléphone, téléconférences), puis les contacts écrits, les rencontres, les cours.

En résumé, les contacts directs, de groupe, le téléphone et l'écrit semblent les moyens les plus utilisés.

3. Les outils pédagogiques

Nous définissons sous le titre outils pédagogiques le matériel complémentaire parfois indissociable du matériel de base mis à la disposition de l'étudiant.

Nous avons regroupé les outils de la façon suivante:

. imprimés,

. audio,

. vidéo,

. radio,

. télé,

. kit expérimental.

Le tableau-synthèse nous fait voir que

. l'imprimé est mentionné 14 fois,

. l'audio et la radio ont au total 13 mentions,

. la vidéo et la télé, 10 fois.

Il ressort que parmi les outils pédagogiques, l'imprimé a une dominance sur les autres.

4. L'environnement

L'enseignement traditionnel prévoit toujours un lieu physique d'apprentissage: salle de cours, bibliothèque, gymnase, ... En éducation à distance, le lieu d'études est le domicile de l'étudiant. Certaines institutions ont voulu donner accès aux étudiants à distance à des lieux physiques et aux avantages qu'on peut y retrouver.

Notre cueillette de données nous a permis d'identifier les lieux suivants:

. centres d'études,

. bibliothèque,

. laboratoires,

. ressources du milieu.

4.1 Centre d'études

Il existe différents types de centres et une structure hiérarchique dans certains cas: un centre national, duquel relève des centres régionaux subdivisés en centres locaux redivisés en centres d'études. Nous retrouvons parfois tous les éléments de cette hiérarchie alors que d'autres fois, un seul de ces éléments est présent. Nous avons regroupé sous ce titre toute l'information concernant les centres d'études.

4.2 Ressources du milieu

Certaines organisations ont développé en concertation avec les organismes de leur milieu, des centres locaux de service d'éducation des adultes des universités, des bibliothèques municipales et autres. Nous avons regroupé toute l'information à ce sujet sous cette rubrique.

Concernant l'environnement, le tableau-synthèse indique que

. des centres d'études se retrouvent dans 13 des 19 institutions examinées,

. 4 organismes ont mis l'accent sur les centres d'études et font de ces lieux le centre nerveux de leur système.

5. Ressources

L'actualisation du support auprès de l'étudiant se traduit par l'utilisation de ressources efficaces. Il s'agit en éducation à distance

. du tuteur,
. du conseiller,
. du tuteur-conseiller,
. du professeur-instructeur,
. du facilitateur,
. des pairs,
. de l'ordinateur.

Par un contact direct, indirect, individuel ou de groupe, ces ressources assurent un support actif à l'étudiant dans son apprentissage.

Définition des termes

Le tuteur est la personne qui intervient au niveau de la matière, qui corrige, commente et note les travaux. On la retrouve sous le type de support tutorat.

Le conseiller est la personne qui assure le counselling, tel que mentionné dans notre définition du type de support counselling.

Le tuteur-conseiller est la personne qui exerce les deux rôles précédents.

Le professeur-instructeur est la personne ressource, experte en contenu.

Le facilitateur est un terme spécifique à la Télé-université.

Les pairs sont les étudiants eux-mêmes qui, dans les cellules, rencontres de groupe, cercles d'études, deviennent support entre eux.

L'ordinateur est la ressource avec laquelle l'étudiant est en contact; l'ordinateur devient le lien entre l'étudiant et l'institution; il est un élément personnalisé par son rôle de correcteur, dispensateur de feedback, voire même de motivateur; il est en relation épistolaire avec l'étudiant.

D'après le tableau-synthèse, les ressources sont utilisées par les institutions dans l'ordre suivant:

. tuteur (15),
. conseiller (5),
. tuteur-conseiller (3),
. professeur-instructeur (2),
. pairs (2),
. facilitateur (1),
. personnel non enseignant (1).

Le tuteur est donc de loin la ressource la plus utilisée comme support à l'étudiant à distance.

6. Relations entre les éléments de support

Après avoir pris connaissance des divers éléments et sections de notre tableau-synthèse, nous tentons maintenant de relier ces éléments et sections entre elles, en relation avec les types d'abord, puis d'une façon générale.

6.1 Type de support en relation avec moyens et ressources

Nous voulons représenter le lien qui existe entre les types de support et les ressources et moyens mis en place pour exécuter le support. A l'aide de notre tableau-synthèse, nous isolons chaque type de support et nous faisons ressortir les moyens et ressources caractéristiques mises en place pour effectuer ce support.

Matériel auto-suffisant

Moyens	Ressources
écrit	tuteur
téléphone	ordinateur
face à face	professeur-instructeur
téléconférence	
prétest - cours d'introduction	

Tutorat

Moyens	Ressources
écrit	tuteur
téléphone	conseiller
rencontre (groupe)	facilitateur
face à face	ordinateur
téléconférence	
cours intensif	
confirence	

Counselling

Moyens	Ressources
face à face	conseiller
téléphone	tuteur
rencontre (groupe)	tuteur-conseiller
prétest - cours d'introduction	ordinateur
écrit	

Consultation

Moyens	Ressources
cercle d'études	professeur
conférence, cours	tuteur
cours intensif	
rencontre de groupe	
activité sociale	
écrit	

Counselling industrialisé

Moyens	Ressources
écrit	ordinateur
téléphone	tuteur

Les données qui précèdent font ressortir le fait que plusieurs moyens et ressources sont mis en place pour chaque type de support et que ces mêmes moyens et ressources reviennent dans les différents types de support.

6.2 Points forts de l'ensemble des éléments

Ce qui ressort de ce chapitre, c'est que

. le type de support dominant est le tutorat,

. le téléphone est le moyen le plus utilisé,

. l'outil pédagogique privilégié est l'imprimé,

. l'environnement favorisé est le centre d'études et

. le tuteur est la ressource la plus sollicitée.

III LES COURANTS ET LES MODÈLES EN EDUCATION A DISTANCE

Nous tentons de dégager, à partir des données recueillies dans notre tableau-synthèse, les courants et les modèles d'éducation à distance véhiculés par les éléments de support mis en place par les institutions.

Courants

En éducation à distance, il existe deux grands courants définis par l'élément sur lequel l'accent est mis lorsqu'on regarde les deux éléments-clés du noyau d'apprentissage dans l'acte d'apprentissage: le matériel auto-suffisant et le support à la personne.

Il nous est apparu que 12 institutions favorisent le matériel auto-suffisant et 10, le support à la personne. Trois institutions mettent l'accent autant sur l'un que sur l'autre des deux éléments.

Modèles

Keegan a dégagé trois modèles didactiques de formation à distance:

. le modèle des cours par correspondance,

. le modèle d'Europe Centrale, dit de consultation et

. le modèle de l'Open University.

Ce qui caractérise chacun de ces modèles, c'est

. l'auto-suffisance du matériel dans le modèle des cours par correspondance,

. les cercles d'études auto-gérés sous l'oeil attentif d'un professeur pour le modèle de consultation et

. le support à la personne dans le modèle de l'Open University.

Selon l'information recueillie, le modèle des cours par correspondance est en vigueur dans 9 des 19 institutions examinées, celui de consultation dans 3 et celui de l'Open University, dans les 7 autres institutions.

A la Fernuniversität, il y a co-existence de deux modèles: cours par correspondance et Open University.

D'une façon générale, le modèle des cours par correspondance est le plus représentatif de l'éducation à distance.

IV ELEMENTS DE SUPPORT ET MODELES DIDACTIQUES

Nous voulons dans ce qui suit, établir les ressemblances et les différences entre les différents modèles en fonction des éléments de support relevés dans notre cueillette d'information. (tableau 1)

Types de support

. Le modèle des cours par correspondance utilise tous les types de support sauf la consultation. L'accent est mis sur le tutorat et le matériel auto-suffisant.

. En ce qui concerne le modèle de consultation, le principal type de support utilisé est la consultation.

. Dans le modèle de l'Open University, les 5 types de support sont en place.

Moyens de support

. Dans les cours par correspondance, les moyens mis en place et d'égale importance sont l'écrit et le téléphone.

. Quant au modèle de consultation, il privilégie les rencontres de groupe: conférences, cours intensifs et cercles d'études.

. Le modèle Open University privilégie nettement le téléphone comme moyen (6), suivi par le face à face (4) et les rencontres de groupe.

Outils pédagogiques

. Dans les cours par correspondance, 6 institutions favorisent l'imprimé et la radio.

. Dans le modèle consultation, l'imprimé et l'audio sont principalement utilisés.

. Tout comme les cours par correspondance et la consultation, l'Open University favorise l'imprimé.

L'environnement

. L'Open University utilise les centres d'études.

Ressources

- Les tuteurs sont très utilisés dans le modèle des cours par correspondance. Notons également que dans le modèle Open University, les tuteurs ont aussi de l'importance.
- Le modèle de consultation semble opter pour une ressource-contenu: tuteur ou professeur.

De façon générale, ce qui caractérise le modèle Open University, c'est qu'on y fait usage de presque tous les moyens de support énumérés. Le modèle de consultation est très spécifique et gravite autour de la consultation, du groupe et de l'expert-matière. Les cours par correspondance font usage abondant du matériel autosuffisant, du support écrit et téléphonique exercé par un tuteur.

Une synthèse de ce qui vient d'être dit est présentée dans le tableau suivant.

Tableau 3.- Le support et les modèles didactiques

Support	Modèles didactiques		
	Cours par correspondance 9	Consultation 3	Open University 7
Types	matériel auto 5 tutorat 5 counselling 2 counselling industrialisé 2	consultation 3	tutorat 6 counselling 4 matériel auto 3 consultation 1 counselling industrialisé 1
Moyens	écrit 5 téléphone 5 face à face 3 prétest-cours 2 cours intensif 2 rencontres 2 téléconférence 1	cercle d'études 2 cours intensif 2 conférence 2 écrit 1 face à face 1	téléphone 6 face à face 4 rencontre 4 écrit 2 téléconférence 2 cellule locale 2 activité sociale 2 cercle d'études 2 conférence 1
Outils	imprimé 6 radio 4 télé 2 kit expérimental 2	imprimé 3 audio 2 radio 2 télé 1 vidéo 1	imprimé 5 audio 4 vidéo 3 télé 1 radio 1

Tableau 3.- Le support et les modèles didactiques (suite)

Support	Modèles didactiques		
	Cours par correspondance 9	Consultation 3	Open University 7
Environnement	centre d'études 3 bibliothèque 1 rese. milieu 1	centre d'études 2 bibliothèque 1	centre d'études 7 bibliothèque 2 laboratoire 1 rese. milieu 1
Ressources	tuteur 6 ordinateur 2 conseiller 1 professeur-instructeur 1	tuteur 2 professeur 1	tuteur 4 conseiller 3 tuteur-conseiller 3 facilitateur 1 ordinateur 1 pairs 1 personnel non enseignant 1

* sur 19 institutions étudiées

CONCLUSION

Notre cueillette de donnés nous a permis d'identifier les éléments que les organismes mettent en place pour offrir un support à l'étudiant dans sa formation à distance. Nous avons pu également dégager ceux qui sont utilisés pour chaque modèle didactique.

Les organismes mettent en place un type de support axé sur le matériel auto-suffisant et le tutorat pour ce qui est des cours

par correspondance. Dans le modèle de consultation, le support demeure la consultation. Dans le modèle de l'Open University, le tutorat et le counselling sont prédominants.

La façon de canaliser l'aide apportée aux étudiants est spécifique dans chaque modèle. Les cours par correspondance mettent l'accent sur l'utilisation de l'écrit et du téléphone. Dans la consultation, les cours et le groupe sont dominants. Pour ce qui est de l'Open University, le téléphone est un outil important, mais on utilise également une variété de moyens, selon les besoins.

Les outils sont des éléments complémentaires au matériel de base et l'imprimé est mentionné dans les trois modèles.

Les organismes tiennent compte également de l'environnement physique comme support à l'étudiant et les centres d'études sont priorisés par l'Open University.

Soucieuses d'assurer une efficacité dans l'utilisation des moyens et des outils, et pour actualiser le type de support qu'elles veulent offrir, les institutions mettent en place des ressources particulières. Dans le cas des cours par correspondance, des services de tuteur et d'ordinateur ont été mis en place. Le modèle de consultation utilise des experts en contenu, professeurs et tuteurs. Le modèle de l'Open University utilise également les services de tuteurs, ainsi que d'une variété de ressources selon les circonstances et les besoins.

Nous pouvons donc conclure qu'en éducation à distance, le support à l'étudiant est varié dans ses formes et moyens.

Tableau-Synthèse

LE SUPPORT EN EDUCATION A DISTANCE

| LISTE DES INSTITUTIONS | TYPES | | | | | | | | MOYENS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | OUTILS PEDAGOGIQUES | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

BIBLIOGRAPHIE

Daniel, Johns S., Martha A. Stroud et John R. Thompson, éditeurs, Learning at a Distance a World Perspective, International Council for Correspondence Education, Edmonton, 1982, 342 pages.

Rumble, G., A Case Study in Distance Learning Systems, Costa Rica Universidad Estatal a Distancia, Open University, England, 1978, 52 pages.

Goodenough, Stephanie, A Case Study in Distance Learning Systems, The Free University of Iran, Open University, England, 1978, 46 pages.

Siligman, David, A Case Study in Distance Learning Systems, The Everyman's Univeresity, Israel, Open University, 1978, 71 pages.

Harry, Keith, A Case Study in Distance Learning Systems, University of Nairobi Correspondence Course Unit, Kenya, Open University, England, 1978, 20 pages.

Harry, Keith, A Case Study in Distance Learning Systems, University of Lagos Correspondence and Open Studies Unit, Nigeria, Open Univeresity, England, 1978, ...

Friedman, H.Z., A Case Study in Distance Learning Systems, The Universidad Nacional Abierta of Veneguela, Open University, England, 1978, 34 pages.

Keyes, A.P., A Case Study in Distance Learning Systems, The Sri Lanka Institute of Distance Education, Open University, England, 1978, ...

Keegan, Desmond J., On the Nature of Distance Education, Hagen, ZIFF, 1980, 44 pages.

Flinck, Rune, Two-Way Communication in Distance Education, University of Lund, Sweden, 1975, 16 pages.

Mühle, Horst, New Concepts of Distance Education on University Level in the German Democratic Republic, Brighton, England, ICCE, 1975, 23 pages.

Iole, George A., Matching Support Services with Student Learning Situations, Australia, 6 pages. (référence incomplète)

Distance Education, Volume 1, Number 1, The Journal of the Australian and South Pacific External Studies Association, 1980.

Distance Education, Volume 1, Number 2, 1980.

Distance Education, Volume 2, Number 2, 1981.

Distance Education, Volume 3, Number 3, 1982.

Wangdahl, Agneta, Types of Face-to-face Contact in Combination with Correspondence Education, A Survey of the Literature, University of Lund, Sweden, 1977, 40 pages.

Flinck, Rune, Correspondence Education combined with Systematic Telephone Tutoring, Malmö, Hermods, 1978, 142 pages.

Lampikoski, Kari et Pertti Mantere, The Guidance System in Distance Education, Helsinki, The Institute of Marketing, 1975, 75 pages.

Holmberg, Börje, Distance Education, a Survey and Bibliography, New York, Nichols Publishing Company, 1977, 167 pages.

Flinck, Rune, The Telephone used in an Experiment of Distance Education at University Level, University of Lund, Sweden, 1976, 49 pages.

1. AIDE À L'APPRENTISSAGE

12 3

$ 7.35

Disponible à:
La librairie de l'Université de Montréal
C.P. 6128, succursale A
Montréal, H3C 3J7
Tél.: [illegible]9-6210

F I N